

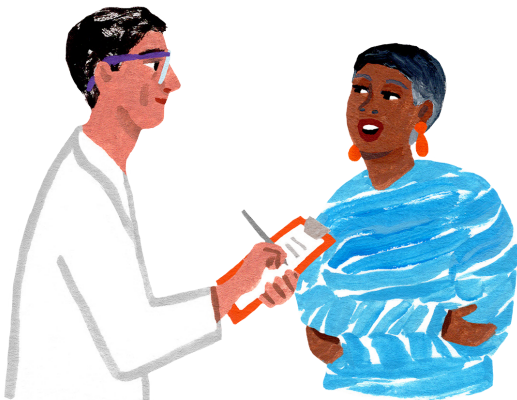
Información general y mejores prácticas

La encuesta de Evaluación del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS®) de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS), evalúa la experiencia del paciente con respecto a los servicios de atención médica. La encuesta se realiza una vez al año, de marzo a junio, y tiene un impacto en la calificación con estrellas de un plan de salud.

Qué mide CAHPS

Mediante la encuesta, los miembros evalúan los siguientes dominios de atención médica:

- La atención necesaria
- La atención rápida
- La comunicación con el médico
- El servicio al cliente del plan de salud
- Las calificaciones generales de planes de salud y medicamentos
- La obtención de los medicamentos recetados necesarios
- La coordinación de la atención
- La vacuna anual contra la gripe



Por qué CAHPS puede importarle

Las experiencias positivas de atención médica se asocian con resultados clínicos y comerciales positivos, lo que reduce potencialmente el riesgo de mala praxis y la rotación de empleados.* Del mismo modo, las experiencias negativas pueden tener el efecto contrario. La encuesta de CAHPS nos brinda información invaluable sobre la experiencia de nuestros pacientes compartidos de Devoted Health.

Si trabajamos juntos, podemos usar CAHPS para identificar cómo podemos mejorar la experiencia del paciente. Si corresponde, actualizamos nuestros planes y servicios en función de las respuestas de los miembros. Puede considerar usar las mejores prácticas que se enumeran en la siguiente sección.

* bit.ly/3vk3RxK

Mejores prácticas

Utilice estos consejos para mejorar las mediciones de los proveedores de CAHPS y ofrecer a sus pacientes una mejor experiencia.



La atención necesaria

Mide lo simple que les resulta a los miembros recibir atención primaria y especializada

- Ayude a los pacientes a programar citas con especialistas antes de que salgan de su consultorio
- Defina claramente cuánto tiempo podría llevarle consultar a un especialista

La calificación de la calidad de la atención médica

Mide cómo los miembros califican la calidad de la atención médica que recibieron

Pídales a sus pacientes comentarios sobre su experiencia de atención médica y haga cambios cuando corresponda

La vacuna anual contra la gripe

Porcentaje de miembros que se vacunaron contra la gripe antes de la temporada de gripe

- Administre la vacuna contra la gripe apenas esté disponible cada otoño
- Elimine las barreras de acceso ofreciendo múltiples formas para vacunarse, como la atención sin cita previa y en clínicas de vacunación contra la gripe

La obtención de citas y atención rápida

Mide la rapidez con la que los miembros consideran que pueden recibir la atención que necesitan

- Brinde explicaciones sobre retrasos prolongados en la obtención de citas
- Ofrezca llamar al paciente si se libera una cita antes
- Brinde explicaciones sobre cualquier espera que supere los 15 minutos después de la hora de la cita programada
- Para problemas urgentes, ofrezca citas con un enfermero o asistente médico

La coordinación de la atención

Mide cómo consideran los miembros que coordinamos la atención

- Antes de una cita, revise el motivo de la consulta y verifique si necesita hacer un seguimiento de alguna inquietud que tuvo en consultas anteriores
- Implemente un sistema, como un portal para pacientes, para garantizar notificaciones oportunas de los resultados de los análisis
- Defina claramente cuándo los pacientes recibirán los resultados de los análisis